

范德华 主编

Social knowledge
Profession communication skills

社会知识 职业交际能力



云南大学出版社
Yunnan University Press

社会知识·职业交际能力

主 编：范德华

副 主 编：韦明体 林 尧 周利兴

编写人员：杨锡山 叶晓梅 黄绍勇

 秦建敏 费 安 杨叶昆

 王元安 杨红波

 云南大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社会知识·职业交际能力/范德华主编. —昆明:
云南大学出版社, 2009
ISBN 978-7-81112-914-4

I. 社… II. 范… III. ①生活—知识—青年读物②人际交往—青年读物 IV. TS976.3-49 C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 155083 号

社会知识·职业交际能力

范德华 主编

责任编辑: 熊晓霞 段义珍

封面设计: 夏雪梅

出版发行: 云南大学出版社

印 装: 云南大学出版社印刷厂

开 本: 850mm × 1168mm 1/32

印 张: 6

字 数: 150 千

版 次: 2009 年 8 月第 1 版

印 次: 2009 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-81112-914-4

定 价: 15.00 元

地 址: 昆明市翠湖北路 2 号云南大学英华园内 (邮编: 650091)

发行电话: 0871-5033244 5031071

网 址: <http://www.ynup.com>

E-mail: market@ynup.com

编写说明

培养大批高素质的劳动者是全面建设小康社会、实现中华民族伟大复兴的需要，也是中等职业学校光荣而神圣的职责。目前，中职学生社会知识贫乏，社会适应能力和职业适应能力差。本书的编写，旨在通过《社会知识·职业交际能力》的学习，增加学生的社会知识，培养学生适应社会、适应职业的能力，为学生顺利融入社会、融入职业打好基础。

参加本书编写的人员是：第一讲，秦建敏、王霞；第二讲，费安、周燕；第三讲，惠雷、陈际福；第四讲，王定国、范德华；第五讲，张强、叶晓梅；第六讲，袁秀许、韦明体；第七讲，杨锡山、周利兴；第八讲，张小军。全书由范德华任主编，韦明体、陈际福、周利兴任副主编。本书在编写过程中得到了云南旅游学校领导的大力支持和帮助，在此谨表示诚挚的感谢！同时，在编写中，我们参考了相关的论著和资料，谨向这些著作的作者表示衷心的感谢！

由于编者水平有限，书中难免存在缺点和不妥之处，恳请读者提出批评意见，以便再版时进一步修改完善。

本书编写组

2009年7月22日

目 录

第一讲 日常安全知识	(1)
第一节 食品卫生安全知识	(1)
第二节 交通安全知识	(4)
第三节 生活起居安全知识	(10)
第四节 急救基本知识	(20)
第二讲 青春期生理卫生基本知识	(42)
第一节 男性青春期生理卫生知识	(43)
第二节 女性青春期生理卫生知识	(46)
第三节 青春期生理困扰	(52)
第三讲 职业生活与劳动关系基本知识	(66)
第一节 职业生活的基本知识	(66)
第二节 劳动合同的基本知识	(74)
第四讲 职业交际能力概述	(91)
第一节 职业交际与成功	(92)
第二节 职业交际的基本礼仪、礼节	(95)
第三节 职场新人的职业适应	(98)
第四节 职业交际的艺术	(102)
第五讲 恰当地处理与上司的关系	(109)
第一节 与上司相处的基本原则	(110)

第二节	向上司请示、汇报的艺术	(116)
第三节	如何获得上司的信赖和重用	(119)
第六讲	与同事和谐相处	(129)
第一节	与同事相处的原则	(130)
第二节	与同事相处的方法	(134)
第三节	工作内外的同事协调术	(138)
第七讲	建立良好的客户关系	(148)
第一节	全面了解客户的资料	(149)
第二节	创造完美客户服务, 维护客户关系	(153)
第三节	妥善处理客户抱怨, 巩固客户关系	(161)
第八讲	生活和职业交际案例	(169)
案例一	四川汶川特大地震	(169)
案例二	三鹿奶粉事件	(172)
案例三	中专生为什么会发生性幻想	(176)
案例四	学生上网成瘾怎么办	(178)
案例五	用人单位不能随意解除劳动合同	(179)
案例六	旅馆招聘员工	(180)
案例七	总经理当服务员	(181)
案例八	不愿意将想法埋在肚子里的杰克	(181)
案例九	尽量主动多做一些	(183)
案例十	虚心学习, 搞好同事关系	(183)
案例十一	与老员工和谐相处	(184)
案例十二	喜欢争论的盛田昭夫	(185)

第一讲 日常安全知识

安全，顾名思义，就是人和物有保障，没有危险，不受伤害威胁，没有事故的状态。人类从诞生起，就开始面对安全问题。在古代，人类主要是面对大自然对自身生存所造成的安全的威胁。随着社会的发展、人类的进步，人们对安全问题的认识和需求也在不断发展。今天，人们面临的已不仅仅是人身安全问题，还面临财产安全、社会活动安全等诸多问题。影响人类安全的除了自然因素以外，还有人为因素、社会因素等多种因素，它们均会对人们的安全带来影响。可以说，安全是人类生存、生活和发展最根本的基础，也是社会存在、发展的前提和条件。因此，了解安全知识，树立安全意识，既是个人成长的需要，也是今后立足社会和职场的需要。

基 本 知 识

第一节 食品卫生安全知识

四季豆惹祸：2007年12月27日中午，云南省富源县某中学2000多名学生到学校食堂就餐，午后两点多钟，许多学生出现呕吐等不适现象。学校得知情况后立即将学生送往医院检查，经诊断确认，学生系食用未炒熟的四季豆中毒。该次事件中，共有81名学生不同程度中毒，还好学校发现抢救及时，未造成学生伤亡。经教育部门调查，该学校食堂是承包给私人经营，当天

确实做了四季豆这道菜，可能由于四季豆太多而部分四季豆没有炒熟，致使部分食用的学生中毒。由于该次事故中毒学生众多且发生于元旦前夕，影响极坏，教育部门责令该学校关闭了食堂，进行整改。

同学们思考一下：该校对食堂承包人的管理和监督是否到位？该校食堂对食物原料的选材和饭菜的加工是否科学？青年学生应如何树立食品卫生安全意识，防止病从口入？

一、饮食安全的预防

防止食物中毒，最根本的是要加强预防，只要加强防患意识，食物中毒是可以预防的。

1. 严格管理

卫生行政部门和工商行政管理部门等要严格对餐饮业经营者和食品加工企业进行卫生监督管理，保证餐饮业和食品加工业卫生达标。而食品加工企业和餐饮经营者也要加强安全意识，严格内部卫生管理工作，保证食品安全卫生，这是预防食物中毒的根本方法。通过严格的管理，便可以从源头上防止有毒、变质食品流入市场，有效防止食物中毒。

作为负责学生餐饮的学校食堂，尤其要加强安全防范意识，严格管理制度，保证食堂从业人员身体健康，有相关部门颁发的卫生合格证；严格学校食堂原料采购管理，保证有毒、变质原料不进学校食堂；严格执行卫生检查制度，保证环境卫生合格，食品不过期变质，工作人员讲卫生。

2. 养成良好的饮食习惯

很多食物中毒是由不良的饮食习惯引起的，养成良好的卫生、饮食习惯是主动防止食物中毒的有效方法。青年学生要养成良好的饮食卫生习惯：进食前要洗手；尽量避免生食食品，如要生食应洗净、去皮，保证食品卫生；少食或不吃易中毒的食品，

如野生菌、河豚、四季豆等。此外，一些食品食用过量也易引起食物中毒，要尽量少吃，如木薯、杏仁、白果、鲜黄花菜等，如一定要食用这些食品，一定要科学加工，科学食用。

3. 严格食品烹调加工程序

严格按科学的方法进行食品烹调加工，是有效防止食物中毒的预防方法，在食品加工过程中，首先要做到认真清洗，去除有毒物质，如发芽土豆，只要严格去皮、削去牙眼，便可加工食用；其次要做到严格加热，熟食食品必须保证充分的温度和时间进行加热，做到烧熟煮透，一些有毒食品经过严格加热，炒熟煮透后是可以食用的，如四季豆、蘑菇等；对冷冻食品要做到“完全解冻、立即烹饪”。

4. 科学保存食品

食物食品要科学贮存。贮存时间不宜过长，防止食品变质，有保质期的食品要严格在保质期内食用；贮存方法要科学，严格按照要求贮存，生熟食物分开存放，不与有毒物质混放，防止食物污染。

5. 严格消毒

严格消毒，是保证餐饮工具清洁、环境卫生清洁的重要方法。对餐饮器具，要洗净消毒，保证卫生。对食堂、饭店等餐饮环境，要时常进行消毒，及时处理垃圾，消除老鼠、苍蝇、蟑螂等害虫，保证卫生。

二、食物中毒危机应对方法

发生食物中毒事件，要积极科学应对，按照有效、快速原则进行处理。

(1) 作为政府和学校等单位，应建立《食品安全卫生事件应急预案》等快速反应机制，一旦发生食物中毒事件，能及时启动，快速反应，及时进行救治，有效降低危害程度。

(2) 作为个人,发生食物中毒后,不可乱服药物。应及时就医或报 120 进行救治。而最重要的是尽量留取食物样本,保留呕吐物、排泄物,以便医疗机构能及时掌握引起食物中毒的原因,及时有效地进行救治。

案 例

2004 年 11 月,云南省武定县某小学发生食物中毒事件,导致 30 余名学生不同程度中毒。经查,中毒系学生饮用的牛奶卫生不达标所致。



教师提示

- 向师生提供的食物要把好进货关,从正规的信誉好的厂家和销售商进货,保证食品安全。
- 学校对外承包的食堂,应在承包合同中约定禁止承包人向学生出售四季豆、野生菌等易造成食物中毒的食品。
- 学生应该了解,食堂大锅菜容易发生加工不熟的情况,对四季豆、野生菌以及色、味不正常的食品不要购买食用。
- 不要随意在路边的小摊点就餐,防止“病从口入”。

第二节 交通安全知识

交通的发展,极大地推动了社会的进步,特别是汽车的问世,给人们的出行带来了极大的方便,但也给人们的安全带来了极大的威胁。据统计,自汽车问世以来,全世界已有 4 000 多万人死于交通事故,这一死亡人数远超过第一次世界大战死亡人数,相当于第二次世界大战的死亡人数。至于因交通事故致伤、

致残者，更是不计其数。在我国，交通事故发生率也极高。据统计，我国交通事故死亡人数自 21 世纪以来年年超过 10 万人，居世界第一位，交通安全形势十分严峻。

2008 年 6 月，云南某中专学校学生违反交通规则，违章骑自行车横穿学校门口公路，被疾驰而来的出租车撞飞，幸而没造成严重伤害。事后经调查，该学校门口有人行天桥，但众多学生和其他行人几乎不走人行天桥，该处已发生多起交通事故。同学们思考一下：该生是否具有交通安全意识？青年学生应该怎样遵守交通安全规则？

一、交通安全，重在预防

交通事故重在预防，只要积极预防，就能减少交通事故。

1. 安全行走

行人在街道马路上行走，应遵守交通安全规则：安全行走，按交通信号的指示通行，按交警指挥通行；行人要走人行道，没有人行道的要靠边行走；走路时思想要集中，不可在路上追逐嬉戏，不可边走路边看书报；走路时要注意观察路面和周围情况，保证安全行走；过马路要走人行横道、人行天桥或地下通道，不要图近便翻越护栏，没有人行横道的要在保证安全情况下方可通过；走路时遇有人打招呼不可突然停止，要到安全地方再回应；过马路时在安全情况下要直行快速通过，不要停下，不要拣东西、系鞋带等；不要在道路上使用滑板、旱冰鞋等滑行工具；不得扒车、强行拦车、追车、抛击车辆；雨天、雾天、雪天、黑夜行走要极为小心，防止摔倒，防止掉进路中水坑，防止掉进水沟、窨井洞，尽量远离行驶中的机动车，尽量不要在雨天、夜间、雪天、雾天行走山路，如必须行走要约伙伴，走熟悉的路；不要在河道内行走；不要在铁路上玩耍、行走；不要在高速公路行走、拾荒；不要穿越高速公路；不要在铁路、高速公路旁放

牧，等等。

2. 安全骑车

自行车（电动车）是大众常用出行工具，但要注意骑车安全，防止交通事故：不骑有故障的自行车特别是刹车不灵的自行车上路；骑自行车应走非机动车道，不要在机动车道、人行道上骑车；在混行道上骑车要靠右边骑行；不在公路上学骑自行车；不在马路上进行自行车表演、比赛，不在马路上骑车追逐、嬉闹；不能逞强飞车骑行，不得在路上快速穿行；不要单手骑车、脱手骑车，不要手机机动车借力骑行；骑车过马路要下车推行或走过街天桥、地下通道，不能与机动车抢行；在雨天、雪天、夜间、雾天骑车，如不能保证安全，要下车推行；遇有对面车灯眩目，应下车推行或停止，等待对面车通过后再骑行；骑车转弯时要伸手示意；骑车下陡坡要能保证安全，否则下车推行；不得在禁止骑车的路段骑车；骑自行车不准带人，不拉载过重或体积过大、过长的物品；不给自行车加装动力系统；不购买使用超标准电动自行车；不在高速公路上骑车，等等。

3. 安全驾车

遵章驾驶机动车、文明驾驶机动车，能有效防止交通事故。机动车要随时检查保养，保证不带病上路；不超速驾驶，不酒后驾车，不疲劳驾车，连续行车不得超过四小时；不违章超载；不违章超车；不违章占用车道行车，不乱变换车道行车；弯道山路减速行驶，不强行超车；文明行车，不乱鸣号，不乱用车灯信号，不抢行，过积水路减速慢行，过人行道要减速慢行，遇交通堵塞要顺序通行，不乱停乱放；要有良好的驾驶习惯，不猛踩油门、不猛踩刹车、不猛打方向；驾车时要集中精力，注意观察路况和各种警示标志；不闯红灯，不抢过铁路道口，不在铁道口停车；下长坡要停车检查制动系统；跑长途要全面检查车辆；实习驾车要遵守实习期规定，不在公路上练车，等等。

一旦发生交通事故，不得逃逸，要及时报警，若有人员伤亡，要及时施救。发生轻微交通事故要互相谅解，使用快速解决方法解决，不得长时间堵塞交通。驾驶人员都经过急救知识培训，一旦发生有人员伤亡的交通事故，要充分利用急救知识科学抢救伤员并及时报警急救。

二、乘车安全注意事项

外出乘车，一定要注意安全：

1. 不乘坐不安全的交通工具

外出乘车，应选乘安全的、证照齐全的交通工具，不要乘坐黑车等非法营运车辆，不要乘坐农用车、拖拉机，不要乘坐货车车厢。

2. 遵守乘车规定，文明乘车、安全乘车

外出乘车，应遵守乘车规定，文明乘车、安全乘车。按顺序上下车，车未停稳，不急着上下车；不在不准停车的地方拦公共汽车、长途客车和出租车；不携带易燃、易爆、有毒危险品乘车；乘车中有安全带的要系好安全带；乘车中头手不伸出窗外；不跳车，不向车外吐痰、扔杂物；乘车时不影响驾驶员安全驾驶，不得催促驾驶员；下车要从右边下，下车后要迅速离开机动车道，上人行道，下车后不可在机动车道穿行；乘车中发现驾驶员违章操作，或发现易燃、易爆危险品上车，应予以制止，不能制止的应换乘其他车辆；未满 12 周岁的少年儿童不得乘坐摩托车；乘坐摩托车要戴好头盔，做好自我保护；选择乘坐火车外出要注意在站台候车时退在一米线以外，以免受伤，上下火车要听从乘务员的安排，不得从窗口上下车，乘火车打开水一定要注意安全，防止烫伤；乘车过程中不要高声喧闹，以免引起乘客间纠纷；乘车过程中要看管好财物，以防丢失；要注意防骗，以防上当；汽车行驶过程中不要在车厢内走动，以防摔伤；乘坐公共车手要抓

牢，以防摔伤；长途汽车行驶中要方便应选择有卫生设施的休息地域停车，如需在野外下车，一定要注意安全。

3. 乘车途中发生交通事故要加强自我保护

在乘车途中，如发生交通事故，一是要冷静对待，加强自我保护。当发生交通事故时应尽量伏低身体，抓牢固定物，并注意保护好头部，尽量减轻伤害。交通事故发生后，若受伤，不能乱动，有时虽没外伤，但有可能出现其他内伤，此时盲目移动可能会加重伤害。因此发生交通事故后要静止不动，等待救治，确定无大伤后才能活动。发生交通事故，无论你感觉多好，也应到医院作全面检查，由于人有一定的耐受力，有的伤不会立即感觉到，如脑血肿，线状裂纹骨折等症状会慢慢表现出来，而且有些会产生严重后果，因此交通事故受伤后，要及时到医院检查以免延误治疗。如果交通事故发生时伴有汽油味，说明油箱损害，车辆可能会发生燃烧乃至爆炸，应尽可能地迅速离开车辆到安全地点。

案 例

违章超速行驶引起事故。2008年4月，云南昆明至楚雄高速公路，发生大货车与大客车追尾相撞，造成特大交通伤亡事故，死亡近30人。经调查，交通事故系货车速度过快，追尾客车所致。



相关链接

案例一

2003年2月26日晚11时，某市程村乡农民李某无证驾驶无

牌照的重庆 80 型两轮摩托车；沿某市程阳公路由北向南行驶。他行至该路段 32 公里处时，与迎面驶来的本乡王某驾驶的无牌照黄河 100 型两轮摩托车相撞。事故发生后，并无大碍的李某从地上爬起来，推着自己的摩托车逃离了现场，致使王某失血过多而死亡。后李某被公安机关抓获。经公安交通管理部门认定，李某负本次事故的主要责任，王某负本次事故的次要责任。

《刑法》第一百三十三条规定，违反交通运输管理法规，因而发生重大事故，致人重伤、死亡或者使公私财产遭受重大损失的，处三年以下有期徒刑或者拘役；交通运输肇事后逃逸或者有其他特别恶劣情节的，处三年以上七年以下有期徒刑；因逃逸致人死亡的，处七年以上有期徒刑。本案中，李某在交通肇事后逃逸，致使被害人没有得到及时的救治而死亡，符合因逃逸致人死亡的情形，因此，应对李某处七年以上量刑。

案例二

2009 年 6 月 14 日 2 时许，在淄川区胶王路与泉王路交叉路口处，两辆大型货车相撞，其中一辆大货车逃逸。接到报警的淄川大队事故处理科民警立即赶赴现场。通过勘察现场情况，民警确认肇事逃逸大型货车当时是顺泉王路由北向南行驶至路口处时发生交通事故后逃逸的。民警多次回到现场进行调查走访，寻找线索，最终通过案发地的治安监控锁定了肇事逃逸的大货车车号为 C82 * * *。民警在接下来的侦查工作中发现，该车几易其主，查找难度相当大，最终在 6 月 30 日将该车车主锁定为淄川区昆仑镇的黄某。民警联系到黄某，据黄某称该车当时为其所雇司机淄川区岭子镇黄某驾驶。民警立刻赶到淄川区岭子镇，但未找到黄某本人。经民警多次到黄某家中耐心给其家人做思想工作，7 月 1 日，黄某驾驶肇事逃逸的大货车到淄川大队事故处理

科投案自首。

对交通肇事后逃逸的行为公安部于2001年11月12日下发了《关于道路交通事故逃逸案件有关责任认定问题的批复》：发生交通事故后，如果一方当事人逃逸尚未归案，但逃逸当事人的身份等情况已调查清楚的，且不影响公安机关依法作出交通事故责任认定的，公安机关应当依据调查的事实和原因，按照《道路交通事故处理办法》第十七条、十八条、十九条的规定认定交通事故责任。如果当事人具有《道路交通事故处理办法》第二十条、二十一条列举的违法行为，使交通事故责任无法认定，即使当事人逃逸尚未归案，但只要对逃逸当事人的身份情况已经调查清楚的，公安机关就应当依照《道路交通事故处理办法》第二十条、二十一条认定交通事故责任，以免事故处理久拖不决影响其他当事人正常的生产和生活。这里的逃逸当事人的身份情况系指当事人的姓名、家庭住址或者工作单位等可以确定当事人身份的有关情况，不一定要要求每一项都调查清楚，但至少应能根据所掌握的资料确定逃逸当事人。



教师提示

- 无论是行路、骑车还是驾驶，都要坚持“宁慢一分，不抢一秒”的安全原则。
- 无论是行路、骑车还是驾驶，都要集中精神，不可分心。
- 为了自己和他人的安全，务必遵守交通规则，不可有任何侥幸心理。

第三节 生活起居安全知识

生活起居涉及方方面面，既关系到自身的安全、健康，又关

系到工作和事业，是初入职者不可忽视的问题。

李丽生性腼腆，不喜欢与外人交谈，但学习勤奋。毕业后在一家合资企业就职，工作环境不错，收入也可观。因此，李丽搬出了单位集体宿舍，在外租了一间出租房。但是，由于事前没有认真考察房屋情况，碍于情面也没有和房东协商好有关问题，更没有查验房屋产权证书，稀里糊涂地就与房东签订了租房合同并预交了三个月的房租1200元。李丽高高兴兴地搬进了“新家”。一个星期后，还未从搬“新家”的喜悦中回过神的李丽，却和另外一个持有房产证的真正房东发生了纠纷。经有关部门介入调查，和李丽签租房合同的“房东”只是真正房东的房客，他把自己租用的房屋高价转租给了李丽，而且提前收取了房租费后逃离，无从查找。在事实面前，李丽悔恨不已，物质上的损失自不必说，但此事对李丽精神上的伤害却久久难以抚平。

同学们思考一下：李丽掌握生活常识吗？如果她了解一些生活常识，纠纷还会发生吗？我们在生活起居中应掌握哪些基本知识？

一、安全用电基本知识

电能源是现代生产、生活的重要条件。安全用电，给人们带来方便，而违章用电，往往带来痛苦和损失。用电事故的发生，基本上是由于缺乏安全用电常识引起的。只要养成良好的安全意识和习惯，用电事故是可以预防的。

1. 学习安全用电知识

青少年同学应多参加安全学习，掌握安全用电的基本知识。

2. 不私拉乱接电线、不违规使用电器

在学校或社会生活中，要遵守相关用电规定，不私拉乱接电线，不盗电，不改线路和保险丝，不违规使用电炉、电老鼠等大功率电器。